

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	15
1.3. Tujuan Penelitian .....	16
1.4. Manfaat Penelitian .....	17
1.5. Sistematika Penulisan .....	17
BAB II LANDASAN TEORI .....	20

2.1. Landasan Teori .....	20
2.1.1. Teori Perilaku Konsumen.....	20
2.1.2. Keputusan pembelian .....	25
2.1.3. Kualitas layanan .....	25
2.1.4. E – Promotion .....	27
2.1.5. <i>E-WOM</i> .....	28
2.2. Penelitian Terdahulu.....	30
2.3. Kerangka pemikiran teoritis.....	33
2.4. Hubungan Antar Variabel.....	33
2.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan dengan Keputusan Pembelian.....	34
2.4.2. Pengaruh <i>E-Promotion</i> dengan Keputusan Pembelian .....	35
2.4.3. Pengaruh <i>E-WOM</i> dengan Keputusan Pembelian.....	37
2.5. Hipotesis Penelitian.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	41
3.1.1. Variabel Dependen .....	41
3.1.2. Variabel Independen.....	42
3.1.3. Defenisi Operasional Variabel.....	43
3.2. Populasi dan Sampel .....	45
3.2.1. Populasi.....	45

3.2.2. Sampel.....	45
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	46
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	47
3.4. Metode pengumpulan data.....	47
3.5. Indeks.....	47
3.6. Metode analisis.....	48
3.6.1. Uji Instrumen.....	48
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	50
3.6.3. Uji Hipotesis.....	51
3.6.4. Uji R Square (Koefisien Determinasi).....	53
3.6.5. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	54
BAB IV PEMBAHASAN.....	56
4.1. Deskripsi objek penelitian.....	56
4.1.1. Gambaran umum objek penelitian.....	56
4.1.2. Gambaran Umum Responden Penelitian.....	57
4.2. Angka Indeks.....	64
4.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4.3.1. Uji Instrumen.....	69
4.3.2. Uji Asumsi Klasik.....	72
4.3.3. Uji Kelayakan Model.....	77

4.3.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	80
4.3.5. Hasil Interpretasi .....	82
BAB V PENUTUP .....	86
5.1. Kesimpulan .....	86
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	87
5.3. Saran.....	87
5.3.1. Implikasi Manajerial .....	88
5.3.2. Agenda penelitian yang akan datang.....	88
DAFTAR PUSTAKA .....	90
LAMPIRAN.....	94
Lampiran A Kuisisioner Penelitian.....	94
Lampiran B Data Perolehan Kuisisioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran C Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas .....	120
Lampiran D Analisis Regresi Berganda.....	124